

**CNAFAL**

19 rue Robert Schumann

94270 Le Kremlin-Bicêtre

[cnafal@cnafal.net](mailto:cnafal@cnafal.net) / [www.cnafal.org](http://www.cnafal.org)

☎ 09.71.16.59.05

**Administrateurs du secteur  
consommation :**

Claude Rico, Vice-Président

Patrick Charron, Administrateur

**Service Juridique consommation du  
CNAFAL :**

Karine Létang

[juristeconso@cnafal.net](mailto:juristeconso@cnafal.net)

Anaïs Abdou

[litigeconso@cnafal.net](mailto:litigeconso@cnafal.net)**Rédacteur :**Karine Létang avec la participation de  
Sylvie Eibicht, du secrétariat pour la mise en  
page**L'info conso du CNAFAL****4ème trimestre 2020****Dossier central :****Actualité santé en 2021 pour les  
particuliers, consommateurs et  
assurés**

Edito: 2020, à la rencontre du Covid! Et autres conséquences sur 2021.....	3
« Focus » sur les sites de signalement et de rappels de produits : .....	5
Point sur l'actualité: La «Commission voyage» mise en place en septembre 2020 ! .....	8
Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ? .....	10
Législation, Réglementation .....	11
Jurisprudence .....	12
Retour sur l'audition du CNAFAL à l'Assemblée nationale sur « le droit à l'erreur » et point sur la loi Essoc.....	16
Base documentaire.....	19

## Programme de la revue

**L'Edito** de la revue Info-Conso sera consacré au bilan de 2020 et aux perspectives 2021 avec un point sur le CNC plénier du 23 novembre 2020.

**Le dossier central** porte sur l'actualité santé en 2021 vis-à-vis du consommateur-assuré.

**Dans ce numéro**, nous ferons un point sur les sites de signalement et de rappels de produits puis sur le fonctionnement de la Commission voyage née en septembre 2019.

Comme à l'accoutumée, le lecteur pourra parcourir la rubrique législative et jurisprudentielle ou encore la rubrique intitulée base documentaire !

**Nous rappelons que toute l'équipe CONSO est à votre disposition.**

*Si vous voulez réagir, n'hésitez pas à envoyer un e-mail à l'adresse suivante :*

*[juristeconso@cnafal.net](mailto:juristeconso@cnafal.net)*

**Edito: 2020, à la rencontre du Covid! Et autres conséquences sur 2021...****Au revoir 2020 ! .... Que nous réserve 2021 ?**

Le Covid-19 a jalonné la vie du consommateur en 2020 et va encore influencer en 2021, ne serait-ce d'un point de vue économique, pour ceux qui ont subi des pertes de salaires, ceux mis en chômage partiel et contraints de cesser leur activités, ou encore pour ceux qui ont dû faire face à des ressources moindres comme les étudiants privés de petits boulots.



Face à la crise sanitaire, une fois encore, les associations ont su réagir à travers des actions solidaires ou leurs missions classiques (fabrication de masques, banque alimentaire, demandes de conseils et de traitement de litiges des consommateurs sur leurs litiges en terme de voyages et de locations liés au Covid-19...).

Cela dénote toute l'importance de l'action des associations dans la vie sociale mais aussi politique !

Ces actions sont d'autant plus essentielles que les associations de consommateurs dans leur ensemble, mais aussi les acteurs liés au consumérisme, comme l'Institut national de la consommation (INC) et les Centres techniques régionaux de consommation (CTRC) encore existants sur le territoire, voient leur activité comme potentiellement fragilisées en 2021 par l'annonce d'une probable baisse de subvention (Projet de loi de finances 2021) selon les propos du ministre Alain Griset devant le CNC plénier en date du 23 novembre 2020.

En effet, lors de ce discours, lu par la Directrice générale de la DGCCRF, Mme Virginie Beaumeunier, Alain Griset a annoncé que « 2021, ne fait pas exception à la règle » au sujet des subventions sous entendant que la baisse des subventions se poursuivrait.

Parallèlement, le Ministre a également abordé le fait qu'un « cycle de consultation » des associations de consommateurs agréées serait en projet durant le début de l'année 2021...

L'ensemble des associations de consommateurs agréées restent attentives à ces questions qui déterminent leur avenir et les actions qu'ils pourront mener pour accompagner les consommateurs.



UNION LAÏQUE  
ET CITOYENNE  
DES CONSOMMATEURS

**Bilan de 2020 de l'ULCC et perspectives 2021**

L'ULCC boucle l'année 2020 avec deux colloques mis en place les 2 octobre et 4 décembre 2020 en visioconférence et son AG tenue le 11 décembre 2020. Malgré l'impact de la crise sanitaire, les 3 associations de l'ULCC ont su rester

soudées et s'organiser pour proposer des colloques sur des sujets d'actualités liant la consommation et la santé puis la consommation et l'alimentation.

Le CNAFAL a été très actif lors de ces colloques à travers l'organisation et la conception des modules de formation grâce à nos administrateurs Nicole Damon et Patrick Charron, avec l'appui du service juridique du CNAFAL.

L'AG de l'ULCC a mis en exergue les actions menées et a mis en place une nouvelle équipe au sein du CA.

Martine Coustal (Secrétaire générale de Léo Lagrange) a été élue nouvelle présidente de l'ULCC. Elle sera épaulée par ses deux nouveaux vices-présidents, Jean-Marie Bonnemayre et Jean-Louis Blanc (secrétaire général de Adéc, Trésorier sortant de l'ULCC).

Deux juristes de l'Adéc (Julie Vanhielle) et du CNAFAL (Karine Létang) ont été nommées respectivement aux postes de trésorière et de secrétaire de l'ULCC pour un mandat d'un an. La nouvelle équipe est mobilisée pour poursuivre les actions et les ambitions de l'ULCC qui a vu le jour en juin 2019.



## « Focus » sur les sites de signalement et de rappels de produits :

### 1/ Les sites de signalement pour les particuliers ...

***Vous pouvez signaler personnellement ou par le biais d'une association de consommateurs, les cas de fraudes, qui vous semblent illégaux en droit de la consommation (défauts à la réglementation, arnaques, manquements à l'hygiène dans un restaurant) afin de faire valoir vos droits et de communiquer l'information aux autorités chargées du respect de la réglementation.***

***Les services de la DGCCRF ont diverses missions comme celle de faire respecter les droits des consommateurs notamment à l'aide d'amendes administratives et de sanctions financières proportionnelles au chiffre d'affaires des entreprises sur le fondement du droit de la consommation.***

Il existe divers sites de signalements qu'ils soient d'une compétence large ou plus restrictive.

Deux sites généraux de signalements gouvernementaux existent:

- ✓ Celui de la **DGCCRF (Contacter la DGCCRF [economie.gouv.fr](http://economie.gouv.fr))** : par ce biais ou par voie postale via les DDPP de chaque département vous pouvez signaler les manquements d'un professionnel. Ce signalement débouchera sur une réponse de la DGCCRF, une ouverture de dossier, un contrôle suivant le signalement.
- ✓ Le site « **[Signal.Conso.gouv.fr](http://Signal.Conso.gouv.fr)** » piloté par la DGCCRF mais qui ne déclenche pas forcément de contrôles par les inspecteurs des services de la DGCCRF (sauf taux d'alerte important). C'est un dispositif qui permet une réponse possible du professionnel au sujet du signalement.



Créée fin 2019, ce site ne traite que les signalements liés à des intoxications alimentaires.

Des sites spécifiques :

- ✓ Au niveau des télécommunications, le site **[J'alerte](#)** de l'Arcep permet une alerte face aux manquements des fournisseurs. Le régulateur des services de télécommunications qu'est l'Arcep vient de réactualiser son site afin de permettre aux consommateurs mais aussi aux organisations de consommateurs de faire ces alertes et de transmettre les pièces qui prouvent les manquements observés. Les associations de consommateurs (structures nationale et locales) peuvent alors se créer un compte spécifique qui peut être utilisé par divers utilisateurs afin d'user du site J'alerte.



- ✓ Pour les contenus illicites observés par les internautes, le site [Internet-sigalement.gouv.fr](http://Internet-sigalement.gouv.fr) permet de signaler les sites ou contenus illicites observés par les internautes sur internet.



- ✓ Pour vos spam sur internet ou pourriels, le site [Signalspam](http://Signalspam) est compétent lorsque vous êtes victimes de phishing, arnaque, contenu illégal via un mail pour rechercher le spammer et alerter les autorités potentielles sur les pratiques et techniques de ces spammers.



- ✓ Concernant la protection des données personnelles (RGPD), la [CNIL](http://CNIL) (vous renseigne sur vos droits et peut recueillir des plaintes des consommateurs par rapport à leurs données).
- ✓ Bloctel: si vous êtes inscrit à Bloctel, vous pouvez par le biais d'une réclamation, signaler à l'aide de votre espace personnel. [Fiche pratique réclamations.pdf](http://Fiche_pratique_reclamations.pdf) ([bloctel.fr](http://bloctel.fr))



- ✓ Attention, d'un point de vue pénal, le système des pré-plaintes en ligne ([Pré-plainte en ligne](http://Pré-plainte en ligne)) peut vous permettre de vous faire gagner du temps pour effectuer un dépôt de plainte mais vous devez ensuite vous rendre auprès des forces de l'ordre pour que la plainte soit finalisée.



## 2/Les sites de rappels de produits

Actuellement seuls deux sites généralistes sont dédiés au rappel de produits mis sur le marché en France.

Lors d'un rappel de produits, si vous n'avez subi aucun préjudice corporel, vous pouvez solliciter le remboursement du prix du produit que vous avez acheté.

- ✓ Au niveau gouvernemental, le **site de la DGCCRF** [Rappels de produits-economie.gouv.fr](http://Rappels de produits-economie.gouv.fr), diffuse régulièrement les rappels de produits jugés défectueux ou dangereux pour le consommateur qui font l'objet de retrait ou de rappel.
- ✓ Le site [Oulah.fr](http://Oulah.fr) est une plateforme privée qui recense de nombreux rappels de produits comme ceux recueillis par les services de la DGCCRF.



MÉFIEZ-VOUS DES PRODUITS DÉFECTUEUX !

- ✓ Comme évoqué en 2018, lors du groupe de travail du Conseil national de la Consommation (CNC) visant à améliorer l'efficacité des procédures de retrait-rappels [rapport d'activité \(economie.gouv.fr\)](http://rapport.dactivite.economie.gouv.fr), un nouveau site gouvernemental **RappelConso**, géré par la DGCCRF, va voir le jour durant le premier trimestre 2021. Les entreprises pourront mettre rapidement à jour les rappels de produits qu'ils mettent en place. Il sera publié sur le site après une validation de l'administration. Ce site concernera aussi bien les retraits de produits alimentaires que non-alimentaires.

**Point sur le vocabulaire issu des travaux du CNC sur le sujet :**

**Retrait :** Toute mesure visant à empêcher la mise à disposition sur le marché d'un produit de la chaîne d'approvisionnement.



**Retrait-Rappel :** toute mesure visant à obtenir le retour d'un produit qui a déjà été mis à la disposition de l'utilisateur final.



**Signalement :** Déclaration d'un professionnel (article L. 423-3 du code de la consommation et articles 19 et 20 du Règlement (CE) n° 178/2002) avertissant les autorités compétentes de la dangerosité d'un produit qu'il a mis sur le marché et des mesures prises pour y remédier. Le signalement peut être réalisé sur la « Business Gateway » (non alimentaire) ou via un formulaire à transmettre directement à la DDI compétente (alimentaire).



## Point sur l'actualité: La «Commission voyage» mise en place en septembre 2020 !

Annoncée comme étant en projet aux associations de consommateurs par la DGCCRF fin mars 2020, suite à la publication de l'Ordonnance du 25 mars 2020, la Commission a finalement vu la jour début septembre 2020.

Pour rappel, l'Ordonnance du 25 mars 2020, a mis en place un régime dérogatoire pour donner suite à la crise sanitaire, afin de limiter les risques financiers des Agences de voyages en permettant de proposer un avoir de 18 mois aux consommateurs au lieu d'un remboursement immédiat comme le Code du tourisme le permet pour les forfaits touristiques.



### 1/ A quoi sert cette commission ?

Sur saisine de cette commission, un consommateur peut demander à obtenir directement le remboursement des sommes versées car il ne désire pas user de l'avoir de 18 mois proposé, ni attendre la fin de sa validité de l'avoir pour demander le remboursement.

### 2/ Comment cette commission fonctionne-t-elle ?

La commission fonctionne paritairement avec deux collèges consommateur et professionnel.

Le collège consommateur est composé du Centre européen des consommateurs, compétant à traiter des litiges transfrontaliers et de l'association ORGECO Grand Paris.



Le collège professionnel est composé des Entreprises du Voyage et du Syndicat des Entreprises du Tour operating.

La saisine se fait via le lien suivant : [COMMISSION VOYAGE](#)

Les services du Médiateur Tourisme voyages pilotent cette commission au niveau administratif.





### 3/ Tous les consommateurs peuvent-ils saisir la Commission ?

Attention il existe plusieurs conditions impératives pour la saisine de cette médiation :

1/ Il doit s'agir d'un **voyage à forfait** ou un **service de voyages**, autre qu'un transport sec (avion seul), pris auprès d'un **professionnel du tourisme français** (physique ou en ligne) dont le séjour a été annulé durant la période du 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020 en raison de la survenance de la crise du Covid-19.



2/ l'avoire doit avoir été proposé au consommateur et non utilisé.

3/ Il faut invoquer un motif valable pour saisir la commission, car cette saisine doit rester exceptionnelle, comme par exemple des ressources financières en baisse, un motif qui rend difficile ou impossible l'utilisation de l'avoire (mutation professionnelle à l'étranger, maternité avec avis médical d'interdiction de voyager, ...).



Pour toute recevabilité du dossier, penser à joindre toutes les pièces du dossier ainsi que les justificatifs qui prouvent le motif indiqué pour déroger à l'application de l'Ordonnance du 25 mars 2020.



### 4/ quel est le délai de traitement des dossiers de cette commission ?

La Commission est censée traiter sous trois semaines les dossiers mais comme le MTV subi de gros retards de traitement dans sa fonction de médiation, nous ne savons pas si ce délai est réellement respecté.



## Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?

### Activités en cours:

#### Les avis , les dernières réunions:

<b>Le 2 octobre 2020</b>	Colloque ULCC en Visioconférence sur la santé et l'alimentation (Région Sud-Ouest)
<b>Le 5 octobre 2020</b>	Rencontre des associations de consommateurs avec le Médiateur de l'Assurance. (Karine Létang)
<b>Le 5 octobre 2020</b>	Visioconférence n°2 GT sur le secteur funéraire (Karine Létang)
<b>Le 15 octobre 2020</b>	Visioconférence GT sur la rénovation énergétique (Karine Létang)
<b>Le 30 octobre 2020</b>	GT du CNC n°1 sur la mise à jour des allégations environnementales (Anaïs Abdou)
<b>Le 30 octobre 2020</b>	Audition du CNAFAL à l'Assemblée nationale sur le droit à l'erreur (Claude Rico, Karine Létang)
<b>Le 5 novembre 2020</b>	Réunion avec le groupement des cartes bancaires (Anais Abdou)
<b>Le 9 novembre 2020</b>	Réunion ULCC: point sur les objectifs en cours (Jean-Marie Bonnemayre, Karine Létang)
<b>Le 19 novembre 2020</b>	Réunion du cahier des charges de l'INC (Jean-Pierre Bequet, Karine Létang)
<b>Le 23 novembre 2020</b>	CNC plénier (Claude Rico, Patrick Charron, Karine Létang)
<b>Le 24 novembre 2020</b>	Réunion de l'Arcep avec les associations de consommateurs (Karine Létang)
<b>Le 24 novembre 2020</b>	Réunion EDF avec les associations de consommateurs (Anaïs Abdou, Karine Létang)
<b>Le 30 novembre 2020</b>	Visioconférence n°2 GT sur le secteur funéraire (Karine Létang)
<b>Le 4 décembre 2020</b>	Visioconférence n°2 GT sur la mise à jour du guide sur les allégations environnementales (Karine Létang)
<b>Le 11 décembre 2020</b>	AG de l'ULCC (Jean-Marie. Bonnemayre, Claude Rico, Patrick Charron, Patrick Belghit, Anaïs Abdou, Karine Létang)

### CONSOMAG :

Tournage d'un sujet sur l'action de groupe ( le 8 décembre 2020). La première diffusion aura lieu le 23 janvier 2021.



## Législation, Réglementation

### Logements neufs :

A partir de 2021, les propriétaires de logements neufs vont devoir s'équiper obligatoirement de douches à l'italienne, ceci pour faciliter l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

[Entrée en vigueur des logements évolutifs](#)

### Prêts d'argent :

Dans le cas d'un prêt d'argent entre particuliers, une déclaration au fisc est obligatoire, si la somme excède 5000 €.

[Arrêté du 23 septembre 2020](#)

### Famille :

Les proches aidants vont désormais être indemnisés pour combler leurs manques de revenus, dus à leur présence auprès de leurs parents ou enfants dépendants.

[Décret n° 2020-1208 du 1er octobre 2020](#)

### Deuil :

Les parents dont l'enfant vient de décéder bénéficient d'un congé de 7 jours au lieu de 5 auparavant.

[Décret n° 2020-1233 du 8 octobre 2020](#)

### Santé :

Les personnes victimes de discrimination en matière de refus de soins, vont être protégées par le biais d'un décret du 2 octobre 2020.

[Décret n° 2020-1215 du 2 octobre 2020](#)

### Numérique :

Les enfants paraissant publiquement sur les réseaux sociaux, sont protégés maintenant par une loi parue dans le JO du 20 octobre dernier.

[LOI n° 2020-1266 du 19 octobre 2020](#)

### Prime :

Les contractuels de la fonction publique, dont le contrat s'achève au 1er janvier prochain, vont toucher une prime de précarité s'élevant à 10% de la rémunération brute de l'intéressé.

[Décret n° 2020-1296 du 23 octobre 2020](#)

### Indemnités :

Les heures supplémentaires pour les employés œuvrant dans le secteur médical, ne pourront être compensées que par une indemnisation et non plus par du repos, et ceci entre le 1er octobre et le 31 décembre 2020.

[Décret n° 2020-1309 du 29 octobre 2020](#)

### Santé :

Il est possible d'avoir son traitement, malgré l'expiration de l'ordonnance y faisant référence. Les pharmaciens sont autorisés à le délivrer sans prescription, durant la pandémie.

[Arrêté du 7 novembre 2020](#)

### Etudiants :

Les étudiants boursiers ayant effectué leur stage obligatoire de leur cursus de formation pour l'année universitaire après le 31 août 2020, du fait de l'épidémie de Covid-19, peuvent bénéficier, à titre exceptionnel, du prolongement du versement de leur bourse grâce au dispositif RESO.

[Arrêté du 27 octobre 2020](#)

### Immobilier :

Acheter ou vendre un logement, établir un contrat de mariage, faire une donation... nécessitent un acte authentique qui, jusqu'à présent, devait être signé en présence des participants ou d'un mandant. Depuis le 22 novembre 2020, le notaire peut établir une procuration par un système électronique, garantissant toute confidentialité lorsque l'une ou toutes les parties ne sont pas présentes.

[Décret n°2020 - 1422](#)

### Tickets restaurants :

Pour soutenir le secteur de la restauration, les mesures d'assouplissement prises en juin dernier pour l'utilisation des tickets restaurant, sont prolongées jusqu'au 1er septembre 2021 inclus.

[Décret n° 2020-706 du 10 juin 2020](#)

[Tickets restaurants : les mesures d'assouplissement prolongées jusqu'au 1er septembre 2021](#)

### Entretien professionnel :

La date butoir pour les entretiens de fin d'année entre dirigeants et salariés, est repoussée au 30 juin 2021.

[Ordonnance n° 2020-1501 du 2 décembre 2020](#)

## Jurisprudence

### Transport :

La Commission des clauses abusives, vient d'analyser les clauses figurant dans les contrats de location en libre-service, de moyens de transports.

#### [Recommandation 20-01](#)

### Logement :

Le locataire est obligé de répondre des dégradations qui surviennent en cours de bail. Il doit apporter la preuve qu'il n'en est pas responsable. C'est ce qu'a rappelé la Cour de cassation dans un arrêt du 9 juillet 2020.

#### [Cour de cassation, civile, Chambre civile 3 - 9 juillet 2020](#)



### Responsabilité professionnelle :

La Cour de cassation a annulé l'arrêt rendu par la Cour d'appel d'Aix-en-Provence, dans le cadre d'une affaire de vol dans une chambre d'hôtel. La Haute juridiction a considéré que "la responsabilité de l'hôtelier n'est pas soumise à la preuve d'une faute, qui n'est prise en compte que lors de la fixation de l'indemnisation".

#### [Arrêt n°514 du 23 septembre 2020](#)

### Responsabilité :

Un magasin en libre-service n'est pas tenu d'une obligation générale de sécurité de résultat à l'égard de ses clients. Il doit mettre tous les moyens qui sont à sa disposition pour prévenir les risques d'accidents, mais il ne peut pas garantir le résultat. C'est ce qu'a décidé la Cour de cassation dans un arrêt du 9 septembre 2020. [Cour de cassation, civile, Chambre civile 1, 9 septembre 2020](#)

### Surendettement :

La Cour de Cassation a cassé le jugement rendu par le Tribunal d'Instance, qui écartait une des créances d'un plan de surendettement faute de versement de pièces justificatives sur la créance. La Haute juridiction a rappelé, qu'en application de l'article R. 713-4 du Code de la consommation, cette demande a été opérée par une lettre simple du greffe et non au moyen d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception et n'était donc pas valable.

#### [Arrêt de la Cour de Cassation du 22 octobre 2020, p. 19-15688](#)

### Location emplacement mobil- home :

Une jurisprudence de la Cour de cassation, apporte des précisions sur la durée du contrat de location d'un emplacement de mobil- home. Selon elle, limiter un contrat de location d'emplacement de mobil-home ou de caravane à une durée d'un an, sans reconduction tacite, n'est pas abusif.

#### [Jurisprudence](#)

### Assurance :

La Cour de Cassation a rejeté le pourvoi d'un assureur, qui contestait la prise en charge d'une assurance collective de salariés licenciés, du fait de la procédure de leur entreprise.

#### [Arrêt n°1151 du 5 novembre 2020](#)

### Données personnelles :

La CNIL vient de sanctionner lourdement les sociétés Carrefour France et Carrefour Banque à hauteur de 2 250 000 euros et de 800 000 euros, en raison de manquements constatés sur plusieurs obligations du RGPD.

#### [Sanctions de 2 250 000 euros et de 800 000 euros](#)

### Assurance :

Votre voiture a été volée et vous voulez savoir si vous allez être indemnisé par votre assurance ? La deuxième chambre civile de la cour de cassation rappelle dans quels cas l'assurance peut vous refuser de vous indemniser.

#### [Cas cités](#)

### Audience :

Le juge des référés du Conseil d'État a statué sur l'application de l'ordonnance du 18 novembre 2020, liée à l'urgence sanitaire du Covid- 19. Il considère que le recours à la visio-conférence, sans l'accord de l'accusé durant l'audience, porte une atteinte grave et manifestement illégale, aux droits de la défense et au droit à un procès équitable.

#### [Décision contentieuse](#)



## Dossier central : Actualités liées à la santé vis-à-vis des consommateurs

En 2021, comme en 2020, la santé, compte tenu de la crise sanitaire liée au Covid-19, est toujours au cœur de la vie du citoyen, en tant que particulier et consommateur.

Avec le lancement de la campagne de vaccination en 2021, le Covid-19 reste, en ce début d'année, un sujet essentiel cette année.

Aussi, on peut constater qu'un des fléaux est celui des arnaques sur la santé mais qu'en est-il des nouveautés législatives sur la santé ?

### I. Les arnaques liées au Covid-19

Le secteur de la santé n'épargne pas le consommateur, car, avec la crise sanitaire, les fraudeurs en ont profité pour surfer sur l'inquiétude des particuliers pour se protéger.

#### A/ Une multiplication de fraudes

Les fraudeurs sont particulièrement inventifs pour tromper le consommateur à travers divers dispositifs. Le site de gouvernemental de Cybersurveillance a fait plusieurs alertes dans son onglet actualité : [CORONAVIRUS – COVID-19 : Appel au renforcement des mesures de vigilance cybersécurité - Assistance aux victimes de cybermalveillance](#) .



Ainsi certaines cagnottes solidaires à destination des soignants ou des malades du Covid-19 ne sont en réalité que destinées à enrichir des fraudeurs. L'ampleur des fraudes est assez conséquente.



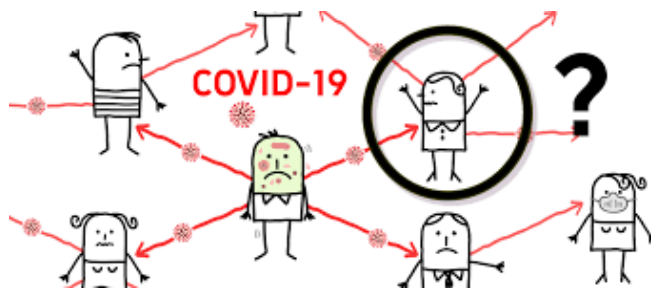
Le magazine de l'INC, 60 millions de consommateurs [s'en est fait l'écho déjà en mars 2020 sur le sujet](#)

Certains tests prétendus de dépistage du Covid-19, non valides, ont été vendus sur internet. Des masques sont vendus sur la toile, ne sont pas livrés. Des sites non gouvernementaux ont aussi des attestations de déplacements et justificatifs professionnels payants alors que seuls ceux du ministère de l'intérieur sont les seules qui sont valables et qu'elles sont gratuites.

Attention aussi, à certains messages de fraudeurs qui usurpent l'identité de structures institutionnelles.



Tel est notamment le cas de messages passés frauduleusement comme étant de l'Agence Régionale de Santé (ARS) afin d'obtenir les coordonnées de particuliers en invoquant le fait que la personne est cas contact.



Une autre alerte du site Cybersurveillance touche les conséquences de la crise sanitaire, le télétravail et à l'usage des webcams lors des visioconférences : [Campagnes d'arnaques au chantage à la webcam prétendue piratée - Assistance aux victimes de cybermalveillance](#). Le mail annonce que votre ordinateur a été piraté et que si vous ne payez pas une rançon, des images compromettantes capturées par la caméra pourront être publiées... Les fraudeurs s'adaptent vite à l'actualité.

## B/ Des conseils pour éviter les fraudes et comment réagir en cas de fraudes ?

### 1. Des conseils préventifs :

- Privilégier les sites officiels et ceux indiqués par les sites gouvernementaux pour effectuer ce type de démarches.
- Vérifier les conditions générales des sites, Vérifier l'adresse de leur siège social (France, Europe, étranger), privilégier les sites français et européens.
- Dans certains cas, comme les plateformes participatives, des labels existent qui sont certifiées par l'État à l'aide d'un logo.
- En général ne communiquez pas vos coordonnées personnelles (adresse, bancaires,...) suite à un mail.
- Attention les mails avec usurpation d'identité sont parfois bien imités et parfois sans fautes d'orthographe et indices.



### 2. Que faire si la fraude est avérée ?

En cas de fraude, signalez-la aux autorités compétentes, comme indiqué dans l'article de ce numéro en page 5 et 6.

Une association de consommateurs peut vous aider, suivant le cas rencontré, à agir plus précisément sur la fraude.

Un dépôt de plainte auprès des services de police et une alerte auprès de la DGCCRF peuvent-être utiles.



## II. Actualité législative sur la santé

### A/ Des dispositifs dérogatoires prolongés du fait de la loi et du Covid-19 pour les plus démunis

#### 1. Deux types de cas dérogatoires

L'État a décidé, afin d'assurer la protection des assurés dans cette période de crise sanitaire pour les bénéficiaires de la Complémentaires santé solidaire (nouveau nom de la CMU-C) et de l'aide médicale d'État (AME), de prolonger exceptionnellement leurs droits.



L'AME permet aux étrangers en situation irrégulière de bénéficier d'un accès aux soins.

Ainsi, si le bénéficiaire n'a pas transmis sa demande de renouvellement à l'Assurance Maladie ou si les services de l'Assurance maladie n'ont pas pu examiner le dossier assez tôt, les droits à la Complémentaire santé solidaire et à l'AME subsistent tout de même.

#### 2. Durée et application de la dérogation

Ceux prenant fin entre le 30 octobre 2020 et le 16 février 2021 sont donc prorogés durant un délai supplémentaire de trois mois, à partir de leur date initiale d'expiration.

Pour les avertir de cette procédure, les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire recevront une attestation de droit indiquant la nouvelle période de validité des droits. Quant aux bénéficiaires de l'AME, leurs cartes censées expirer à partir du 30 octobre 2020, resteront valables 3 mois supplémentaires à compter de la date d'échéance du droit.



## B/ La mutuelle évolue comme les assurances !

### 1. Explications sur le dispositif

Comme évoqué dans le bulletin d'info n° 538, depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2020, en l'application de la [loi n°2019-733 du 14 juillet 2019](#) et du [décret n°2020-1438 du 24 novembre 2020](#), la résiliation de votre contrat de mutuelle est facilitée. En effet, ces deux textes viennent modifier les dispositions de l'article L 221-10-2 du Code de la mutualité.



Ainsi l'alinéa 1 de l'article L 221-10-2 du Code de la mutualité dispose désormais que « Pour les règlements ou contrats relevant des branches ou des catégories de contrats définies par décret en Conseil d'Etat, le membre participant peut dénoncer l'adhésion et l'employeur ou la personne morale souscriptrice peut résilier le contrat collectif ou dénoncer l'adhésion, **après expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, sans frais ni pénalités.** La dénonciation de l'adhésion ou la résiliation prend effet **un mois après que la mutuelle ou l'union en a reçu notification par le membre participant ou par l'employeur** ou la personne morale souscriptrice. »

### 2. Comment procéder en pratique ?

Le principe de résiliation infra-annuelle a été initiée, en vertu de la Loi Hamon du 17 mars 2014, mais uniquement pour certains types de contrats d'assurance comme les contrats auto, multi-risques habitation et assurance affinitaire (article L 113-15-2 et R 113-11 du Code des assurances).

Désormais, les assurés des mutuelles pourront user de ce mécanisme aussi bien pour leur contrat complémentaire santé individuelle que pour un contrat collectif (par exemple celui pris par l'employeur pour son salarié).

Cette résiliation peut émaner de diverses personnes.

- ✓ Dans le cadre d'un contrat individuel, l'assuré peut effectuer cette résiliation lui-même. Il suffira que l'assuré prévienne la mutuelle du souhait de résilier le contrat en cours selon les dispositions prévues par l'article L 113-14 du Code des assurances et par le biais d'un support durable.

Cette résiliation peut également être effectuée par la nouvelle mutuelle, comme c'est le cas dans le domaine bancaire ou des télécommunications.

- ✓ Dans le cadre d'un contrat collectif, il appartient au souscripteur du contrat, comme l'employeur par exemple, d'initier et de décider de cette résiliation.



Attention, vous devez vous assurer que cette résiliation a bien été prise en compte par la mutuelle. Du fait de la loi, celle-ci doit obligatoirement confirmer à son ancien assuré, par un écrit, que la résiliation a bien été prise en compte et sera effective à compter de telle date.

Selon les dispositions de l'article L 221-10-2 du Code de la mutualité précitée, la résiliation a lieu dans le délai d'un mois après réception de la demande de résiliation par le souscripteur auprès de sa mutuelle.

De plus, cette résiliation doit être effective sans engendrer de frais ni de pénalités pour l'assuré. De ce fait, si une cotisation a déjà été versée sur l'année à venir, le calcul de la cotisation due sera réalisé au prorata des mois de souscriptions.

Gageons que ces nouvelles dispositions seront à suivre dans le cadre de leur application pratique, dans le traitement des litiges, mais également en ce qui concerne les possibles hausses de cotisations que pourraient mettre en place les mutuelles pour limiter les risques liés aux futures résiliations de contrats.

## Retour sur l'audition du CNAFAL à l'Assemblée nationale sur « le droit à l'erreur » et point sur la loi Essoc

Cette audition du secteur consommation du CNAFAL a eu lieu le 30 octobre 2020, en Visio conférence.

Claude Rico, responsable consommation et Karine Létang, juriste ont été auditionnés par 3 députés rapporteurs de la Commission des lois de l'Assemblée nationale, Mmes Cécile Untermaier du PS, Sophie Beaudouin-Hubiere et Marie Tamarelle-Verhaeghe, (LRM).



Après les avoir remerciés de cette invitation à cette audition, nous avons mis l'accent sur le fait que le CNAFAL fait partie intégrante du paysage des défenseurs des consommateurs. Cette association nationale agréée de consommateur du fait de ses activités et ses actions contentieuses, contribue notamment à défendre les consommateurs dans les contrats imposés et contenant des clauses abusives.



Et plus encore, un défenseur de la Laïcité, de la défense des consommateurs mais également de l'environnement en sa qualité de partenaire de FNE, et dans ses actions, notamment dans le domaine de la santé.

Nous avons fait état de la difficulté à assumer ses missions de contre- pouvoir et d'information aux consommateurs alors que les baisses annuelles et drastiques des subventions ne nous permettent plus d'assurer notre rôle dévolu par les pouvoirs publics. A

cela s'ajoute la baisse des effectifs de la DGCCRF, police économique, au sens large, et protectrice, des consommateurs et des entreprises victimes de concurrence déloyale.

Après cette présentation habituelle du CNAFAL, nous sommes rentrés dans le cœur du sujet, à savoir le bilan de la loi Essoc.



Ainsi la loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance a mis en place un « droit à l'erreur » des usagers dans leurs relations avec l'administration.

**Nous** avons précisé que le CNAFAL soutient pleinement le Service public, dont l'importance en ce temps de COVID 19, a démontré sa place dans une société solidaire. Il va de soi que pour le CNAFAL, les fonctionnaires donnent un sens au service public. Si notre mouvement de consommateur a adhéré à l'esprit de cette loi relative au droit à l'erreur pour les usagers en relation avec les services de l'Etat, nous sommes a contrario, très critiques en ce qui concerne le droit à l'erreur relatif aux entreprises et aux professionnels du monde économique avec l'administration.





## Au regard des entreprises ou des professionnels

Nous avons rappelé deux points essentiels.

- ✓ La méfiance de ces lois dites de modernisation et de simplification, qui ont toujours une connotation très favorable aux usagers. Or, parfois, il s'agit du contraire, et les exemples ne manquent pas. La simplification des lois est parfois synonyme de manque de démocratie dans les formes à l'encontre des usagers. (Notamment enquête publique dans l'environnement ou l'allègement de l'information du consommateur sur les étiquetages)
- ✓ Et surtout de faire bénéficier du droit à l'erreur. Les entreprises impactent directement ou indirectement les usagers consommateurs.

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017, le rescrit Garantie commerciale : il permet aux entreprises du secteur du commerce de détail d'appareils électroménagers, en magasins spécialisés, de demander à la DGCCRF de prendre position sur la conformité du contrat de garantie commerciale offert aux consommateurs.



Ainsi, en considération de la baisse des effectifs de la DGCCRF, comment une administration régaliennne de contrôle et d'enquête, qui ne peut assurer déjà l'ensemble de ses missions, peut-elle, encore, jouer un nouveau rôle de « conseil » aux entreprises alors que celles-ci peuvent se rapprocher, soit de leur chambre de commerce ou solliciter des avocats conseils pour les entreprises

En résumé, il s'agit pour le CNAFAL, aussi d'une loi au service de la confiance, censée redonner confiance en introduisant, notamment un « droit à l'erreur » qui permettra, sous réserve d'être de bonne foi, d'éviter des sanctions de l'administration au premier manquement des entreprises.

**DROIT**  
*à l'erreur*

Dès lors, nous nous questionnons sur la confiance aux entreprises, lorsque Lactalis met sur le marché du lait pour nourrissons non conforme et alors que des fruits et légumes mis sur le marché français contiennent des pesticides, ou que de nombreux contrats imposés aux consommateurs et qui échappent aux contrôles de la DGCCRF, contiennent des clauses abusives.

## Au regard des usagers ou des administrés

Nous avons précisé qu'en amont : cette audition a été préparée à l'aide d'un questionnaire transmis par l'Assemblée et suite à l'enquête menée auprès de nos associations locales.

On peut saluer ce texte favorable à l'administré de bonne foi en évitant l'application de la pénalité (pénalité qui peut être importante : jusqu'à 80%) en cas de première erreur commise en tant qu'administré de bonne foi, la nécessité de motivation de l'administration pour appliquer les majorations, l'émergence de la présomption de bonne foi de l'administré en cas de première erreur (inversion de la charge de la preuve).



Mais qu'en est-il dans les faits ? On peut s'interroger sur l'application des conditions de ce droit à l'erreur. Nous avons mis en exergue le fait que les administrés se trouvent parfois démunis face à l'administration d'autant plus qu'avec internet de nombreuses démarches ne se font que via les sites administratifs. L'administré peut craindre des sanctions s'il reconnaît les erreurs qu'il a pu commettre. Il faut noter que l'administré qui se trompe n'est que rarement un fraudeur...

Dans le cadre de notre activité d'association familiale et de consommateurs, au siège et dans les associations locales, les consommateurs nous sollicitent parfois suite à une erreur de déclaration, ou à un oubli ou méconnaissance de déclarer une mise à jour.

La correction de l'erreur est parfois délicate pour les

administrés qui ne sont pas à l'aise avec internet ou réfractaires à internet (correction à effectuer via son compte ou son espace).

Il existe parfois aussi une défiance de l'Administré face à l'administration, d'où la nécessité d'accompagner dans nos permanences les administrés dans leurs démarches, comme nous l'ont souligné certaines associations locales (67, 42, 46).

Certaines catégories, comme les personnes en situation de surendettement, sont aussi parfois atteintes de « phobies administratives » et n'ouvrent plus leurs courriers ce qui peut entraîner des majorations.



D'après les remontées, le principe du droit à l'erreur semble bien intégré par les administrés, au niveau fiscal et semble respecté par l'administration fiscale.



Au niveau de notre association, nous avons eu novembre 2018 une recrudescence de consommateurs (domiciliés dans le département du 77 et 69) qui nous interrogeaient face une lettre de la CPAM (qui sollicitaient des justificatifs des assurés (livret de familles, domicile, ressources fiscales) à envoyer dans les 15 jours, faute de quoi les assurés allaient perdre leurs droits. Certains consommateurs

surpris par ce courrier, ont pensé que ce courrier était suspect et n'ont pas répondu. D'autres n'ont pas eu le temps de répondre car ce courrier avait été envoyé durant une période de congés et ont dû faire des réclamations afin de voir rétablir leurs droits.

À la suite d'une enquête interne réalisée en septembre 2020, nous avons parlé des deux dispositifs "[Vox Usagers](#)" et "[Oups.gouv.fr](#)," aux associations locales du réseau. Il ressort que ces deux dispositifs sont méconnus par nos associations locales et des consommateurs. De ce fait, il est difficile de s'en servir et de révéler leur utilité.

Les onglets « Oups » et « droit à l'erreur », contenus dans les sites administratifs, sont sûrement plus utilisés.



Un document a été remis afin de répondre au questionnaire transmis aux fins de préparation à l'audition.

**Explications :**

Ces deux sites sont gouvernementaux :  
 « **Voxusagers.gouv.fr** » : les particuliers peuvent exposer leur expérience, vis-à-vis de l'administration et consulter les commentaires d'autres particuliers.

L'administration en question répond à vos commentaires. Il ne s'agit pas d'une réclamation ou de plaintes comme c'est le cas lors d'une saisine du Défenseur des Droits.

« **Oups.gouv.fr** » : ce site est dédié spécifiquement au droit à l'erreur de l'administré qu'il soit particulier ou professionnel. Des conseils sont délivrés.

## Base documentaire

### Assemblée nationale :

L'assemblée lance, à la suite de l'initiative du Sénat, une nouvelle plateforme destinée à lancer des pétitions, qui pourront faire l'objet d'un examen, dans le cas où le nombre de signataires atteint un nombre suffisant de 500 000 personnes.

#### [Plateforme en ligne des pétitions citoyennes](#)

### Enfance:

La commission en charge des "1000 jours" a édité son rapport, dans lequel elle rappelle l'importance de l'accompagnement des parents.

#### [Les 1000 premiers jours - Là où tout commence](#)

### Précarité:

Le quatorzième baromètre annuel sur la pauvreté, du Secours Populaire, fait état d'une précarité et d'une fracture numérique accrues de jour en jour.

#### [Résultats du 14ème baromètre](#)

### Homophobie :

La stigmatisation des LGBT est toujours d'actualité, particulièrement dans les milieux professionnels, sportifs et scolaires.

#### [Les Français et l'homophobie dans la société](#)

### Assurance :

Les services du Médiateur de l'assurance viennent de publier leur rapport annuel pour 2019. Le nombre de saisines est en légère baisse avec 14 758 saisines. A cette occasion, le Médiateur cite des exemples de dossiers, que ses services ont eu à traiter et délivre des conseils aux assurés et aux assureurs, afin de limiter les litiges.

#### [La Médiation de l'Assurance – Rapport d'activité 2019](#)

### Commission Européenne :

A l'occasion des Journées européennes de la justice célébrées le 25 octobre, la Commission Européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ), publie son rapport 2020 sur les systèmes judiciaires européens. Une fois encore, on peut déplorer le budget alloué à la justice en France sachant que le pays y consacre 0,20% de son PIB alors que la moyenne est de 0,33% en Europe.

#### [Rapport](#)

### Energie :

Le Médiateur National de l'énergie (MNE), Olivier Challan Belval, nommé depuis un an, dresse le bilan de ses services et formule des propositions visant à améliorer les relations entre les fournisseurs et les consommateurs. Le nouveau médiateur relève une importante activité depuis sa prise de fonction.

#### [Communiqué de presse](#)

### Santé:

La Cour des comptes a établi un rapport spécifique concernant les groupements hospitaliers de territoire, notamment en termes de disparités.

#### [Rapport d'information](#)

### Transports :

Dans le contexte de la crise sanitaire, afin d'accompagner les déplacements pour les fêtes de Noël, la SNCF permet d'échanger ou de rembourser gratuitement les billets de train TGV INOUI, OUIGO, Intercités et TER pour vos voyages. L'opération lancée dans un premier temps jusqu'au 4 janvier 2021 est reconduite jusqu'au 7 mars 2021 inclus, sauf pour les TER.

#### [Crise sanitaire : vos conditions de voyage](#)

### Protection de l'enfance :

En matière de protection de l'enfance, la France est pointée du doigt par la Cour des Comptes, qui constate que ses recommandations émises il y a 10 ans, n'ont pas été suivies.

#### [La protection de l'enfance – Une politique inadaptée](#)

**La revue Info-Conso, un outil de référence à votre service**

**Destinée à être pour vous une source de références, la revue-info conso est prête à évoluer, grâce à vos suggestions. Vos contributions en font un outil interactif et proche de vos préoccupations.**

**N'hésitez donc surtout pas à nous suggérer des améliorations.**

**Le secteur conso du CNAFAL**